

ITIL 4, STRATEGIST DIRECT PLAN & IMPROVE DPI

Durée

3 jours

Référence Formation

4-IL-FDB

Objectifs

Comprendre les principes clés : diriger, planifier et améliorer
Appréhender le rôle de la gouvernance, des risques et de la conformité (GRC)
Maîtriser les principes de l'amélioration continue
Effectuer des mesures et des reportings
Préparer et passer l'examen ITIL® 4 DPI

Participants

Directeurs informatiques, responsables de production, managers ou tous les professionnels de l'IT impliqués dans la gestion des services

Pré-requis

Être certifié ITIL® 4 Foundation

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
Formateur expert dans son domaine d'intervention
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants
Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.
Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

PROGRAMME

- Introduction

Pourquoi diriger, planifier, améliorer ?
Direction
Planification
Amélioration
Direction, planification, amélioration du SVS
Appliquer les principes directeurs
Valeurs, résultats, coûts, risques à planifier et améliorer

- Stratégie et direction

Gestion de la stratégie

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50
Mail : contact@capelanformation.fr
Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834
[version 2023]

Définir les structures et méthodes utilisées pour diriger les comportements et prendre les décisions

Rôle de la gestion des risques dans la direction, planification et amélioration

Gestion du portefeuille : une pratique de prise de décision clé

Direction via gouvernance, risque et conformité

- **Évaluation et planification**

Bases des évaluations

Introduction à la cartographie de flux de valeur

- **Mesures et reporting**

Bases des mesures et reporting

Types de mesures

Mesures et les quatre dimensions

Pratique d'amélioration continue

- **Amélioration continue**

Créer une culture d'amélioration continue

Modèle d'amélioration continue

Pratique d'amélioration continue

- **Communication et gestion du changement organisationnel**

Bases d'une communication efficace

Identifier les parties prenantes et communiquer

Bases de la gestion du changement organisationnel

- **Développer un système de valeur des services**

Les quatre dimensions de la gestion des services dans le SVS

- **Préparation et passage de la certification**

Nombre de questions : 40

Type de questions : QCM

Note : 40 points maximum

Taux d'admissibilité : 70% ou plus

Durée : 90 minutes (113 pour les non-bilingues)

Examen à livre fermé

Langue : Anglais